

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования "Пермский
государственный национальный исследовательский
университет"**

Кафедра общей и клинической психологии

**Авторы-составители: Кряжевских Ольга Валерьевна
Борисова Светлана Николаевна
Корниенко Дмитрий Сергеевич**

Рабочая программа дисциплины
ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПРАКТИКУМ
Код УМК 1000010686

Утверждено
Протокол №12
от «29» мая 2019 г.

Пермь, 2019

1. Наименование дисциплины

Психологический практикум

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в базовую часть Блока « Б.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление: **43.03.01** Сервис

направленность Социально-культурный сервис

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины **Психологический практикум** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

43.03.01 Сервис (направленность : Социально-культурный сервис)

ОК.13 готовность использовать основные положения и методы социальных и гуманитарных наук при решении профессиональных задач

ПК.5 готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов

4. Объем и содержание дисциплины

Направления подготовки	43.03.01 Сервис (направленность: Социально-культурный сервис)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	11
Объем дисциплины (з.е.)	3
Объем дисциплины (ак.час.)	108
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	42
Проведение лекционных занятий	28
Проведение практических занятий, семинаров	14
Самостоятельная работа (ак.час.)	66
Формы текущего контроля	Входное тестирование (1) Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (2)
Формы промежуточной аттестации	Зачет (11 триместр)

5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

Психологический практикум.

Введение в психологию

Введение в учебную дисциплину: цель, задачи, предмет.

Личность. Психологический портрет.

Определение и понимание Я-концепции. Глобальная Я-концепция и ее составляющие (Р. Бернс). Обсуждение факторов, составляющих психологический портрет. Составление психологического портрета.

Методы психологии

Понятие методов психологического исследования. Описание методов психологического исследования. Основные методы психологического исследования, применяемые для анализа социально-психологических характеристик личности (наблюдение, опрос, тест, эксперимент). Требования к методикам. Схема психологического исследования.

Факторы детерминации поведения человека

Детерминация поведения личности в деловом общении. Перечень факторов детерминации личности. Роль макро- и микросреды личности в детерминации человеческого поведения. Ролевое поведение в деловом общении.

Психология взаимоотношений в группе

Социальные стереотипы, установки, предрассудки.

Понятие социальной установки. Свойства, виды, функции социальных установок. Установки и предрассудки. Предрассудки и стереотипы. Структура стереотипа. Значение предрассудков.

Статусно-ролевые отношения. Структура группы.

Социальные роли: определение, отличие от социального статуса. Виды социальных ролей. Деловые игры «Колесница» и «Королевство», анализ процесса и результата.

Психология общения

Функции, средства, виды и типы, каналы.

Понятие общения, его компоненты: социальная перцепция, коммуникация, интеракция. Постановка и достижение коммуникативной цели. Я-высказывание. Параметры невербального общения: атрибуты внешности, проксемика, кинесика, такестика. Эффекты восприятия: эффекты ореола, новизны, первичности, стереотипизация и др.

Методы развития коммуникативной компетентности

Составляющие коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникация. Виды и методы вербальной и невербальной коммуникации. Способы влияния на клиента. Проблемы в коммуникации. Стили общения по В. Сатир. Групповое принятие решения. Деловая игра «Кораблекрушение», анализ процесса и результата. Деловые игры на развитие навыков деловых коммуникаций: «Золотые орехи», «Башня» и др. Анализ процесса и результатов.

Конфликтные взаимодействия

Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии

Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения. Оптимальные стратегии поведения

в конфликтных ситуациях. Экспресс-диагностика психологической напряженности. Навыки предупреждения эскалации психологического напряжения между субъектами коммуникации. Определение и реализация оптимальной стратегии разрешения конфликтной ситуации, в зависимости от индивидуально-психологических особенностей клиента.

Способы и приемы разрешения конфликтов

Модель разрешения конфликтов. Стратегии поведения в конфликте. Способы решения конфликтов. Управление конфликтами.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная:

1. Ефремов, Е. Г. Общепсихологический практикум : учебное пособие / Е. Г. Ефремов. — Омск : Омский государственный технический университет, 2017. — 85 с. — ISBN 978-5-8149-2568-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/78447.html>
2. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 327 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01294-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/414574>
3. Рамендик, Д. М. Общая психология и психологический практикум : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 303 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-8343-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/414695>

Дополнительная:

1. Гуревич П. С. Психология: для студентов высших учебных заведений, обучающихся по непсихологическим направлениям и специальностям/П. С. Гуревич.-Москва:Юрайт,2012 [т.е. 2011], ISBN 978-5-9916-1402-3.-6071.-Библиогр. в конце глав
2. Одинцова, М. А. Психология стресса : учебник и практикум для вузов / М. А. Одинцова, Н. Л. Захарова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 299 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05254-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/451167>

9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

При освоении дисциплины использование ресурсов сети Интернет не предусмотрено.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс по дисциплине **Психологический практикум** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

1. презентационные материалы (слайды по темам лекционных и практических занятий);
2. доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС)
3. доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.
4. тестирование
5. интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии и т.д.)

Перечень необходимого лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения:

1. Офисный пакет приложений «Apache OpenOffice».
2. Приложение позволяющее просматривать и воспроизводить медиаконтент PDF-файлов «Adobe Acrobat Reader DC».
3. Программы, демонстрации видео материалов (проигрыватель) «WindowsMediaPlayer».
4. Программа просмотра интернет контента (браузер) «Google Chrome».
5. Офисный пакет приложений «LibreOffice».

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ (**student.psu.ru**).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Материально-техническая база обеспечивается наличием:

- 1.1. Лекционные занятия - аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.
- 1.2. Занятий семинарского типа (семинары, практические занятия) - аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.
- 1.3. Лабораторные занятия - компьютерный класс, оснащенный персональными ЭВМ и соответствующим программным обеспечением. Состав оборудования определен в Паспорте компьютерного класса.

1.4. Групповые (индивидуальные) консультации - аудитория, оснащенная меловой (и) или маркерной доской.

1.5. Текущий контроль - аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

1.6. Самостоятельная работа - аудитория для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета. Помещения Научной библиотеки ПГНИУ. - лаборатория «Психологическая лаборатория», оснащенная специализированным оборудованием. Состав оборудования определен в Паспорте лаборатории.

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине
Психологический практикум**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции и
критерии их оценивания**

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ОК.13 готовность использовать основные положения и методы социальных и гуманитарных наук при решении профессиональных задач</p>	<p>Знать основные положения и методы психологической науки. Уметь анализировать психологические аспекты профессиональной деятельности. Владеть навыком использования основных положений и методов психологической науки при решении профессиональных задач.</p>	<p align="center">Неудовлетворител</p> <p>Отсутствие знаний основных положений и методов психологической науки. Отсутствие умения анализировать психологические аспекты профессиональной деятельности. Отсутствие навыка использования основных положений и методов психологической науки при решении профессиональных задач.</p> <p align="center">Удовлетворительн</p> <p>Общие, но не структурированные знания основных положений и методов психологической науки. Частично сформированное умение анализировать психологические аспекты профессиональной деятельности. Фрагментарное применение навыка использования основных положений и методов психологической науки при решении профессиональных задач.</p> <p align="center">Хорошо</p> <p>Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания основных положений и методов психологической науки. В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение анализировать психологические аспекты профессиональной деятельности. В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыка использования основных положений и методов психологической науки при решении профессиональных задач.</p> <p align="center">Отлично</p> <p>Сформированные систематические знания основных положений и методов психологической науки. Сформированное умение анализировать психологические аспекты профессиональной деятельности.</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Успешное и систематическое применение навыка использования основных положений и методов психологической науки при решении профессиональных задач.</p>
<p>ПК.5 готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов</p>	<p>Знать этапы организации научного исследования. Уметь анализировать социально-психологические особенности личности. Владеть навыком проведения исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> <p>Отсутствие знаний этапов организации научного исследования. Отсутствие умения анализировать социально-психологические особенности личности. Отсутствие навыка проведения исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>Общие, но не структурированные знания этапов организации научного исследования. Частично сформированное умение анализировать социально-психологические особенности личности. Фрагментарное применение навыка проведения исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания этапов организации научного исследования. В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение анализировать социально-психологические особенности личности. В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыка проведения исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Сформированные систематические знания этапов организации научного исследования. Сформированное умение анализировать социально-психологические особенности личности. Успешное и систематическое применение навыка проведения</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		Отлично исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : СУОС

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Зачет

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

Максимальное количество баллов : 100

Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 43 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 43 балла

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
Входной контроль	Введение в учебную дисциплину: цель, задачи, предмет. Входное тестирование	Знать предмет психологической науки. Уметь дифференцировать психические явления. Владеть навыком обнаруживать психические явления в реальной ситуации.
ПК.5 готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	Методы психологии Письменное контрольное мероприятие	Знает социально-психологические характеристики. Умеет составлять психологический портрет личности. Владеет навыком прогноза дальнейшего развития личности, возможностей решения выявленных проблем, рекомендаций для совершения и саморазвития личности.
ПК.5 готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	Статусно-ролевые отношения. Структура группы. Письменное контрольное мероприятие	Знает социально-психологические особенности личности. Умеет анализировать профессиональные ситуации, обусловленные социально-психологическими особенностями личности. Владеет навыком анализа профессионально значимых ситуаций, связанных с социально-психологическими особенностями личности с учетом национально-религиозных и демографических факторов.

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<p>ПК.5 готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов</p> <p>ОК.13 готовность использовать основные положения и методы социальных и гуманитарных наук при решении профессиональных задач</p>	<p>Способы и приемы разрешения конфликтов</p> <p>Итоговое контрольное мероприятие</p>	<p>Знать структуру конфликтной ситуации. Уметь анализировать конфликтную ситуацию в рамках профессиональной деятельности. Владеть навыками использования основных психологических понятий при решении профессиональных задач.</p>

Спецификация мероприятий текущего контроля

Введение в учебную дисциплину: цель, задачи, предмет.

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **0**

Проходной балл: **0**

Показатели оценивания	Баллы
Знает историю развития психологии, предмет психологии (за каждый верный ответ - 2 балла)	10
Умеет дифференцировать психические процессы (за каждый верный ответ - 2 балла)	10
Умеет дифференцировать психические состояния (за каждый верный ответ - 2 балла)	8
Умеет дифференцировать психические свойства (за каждый верный ответ - 2 балла)	2

Методы психологии

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
Описаны особенности речи героя (содержание высказываний).	1
Описана волевая сфера: уровень развития волевых качеств, выдержка и волевые поступки.	1
Описаны особенности образа жизни человека: характеристика занятий, отношения к ним, особенности проведения досуга.	1
Указан круг общения (с кем и как часто общается) и статус в ролевом поведении человека в системе общения.	1
Указан круг общения (с кем и как часто общается) и статус в ролевом поведении человека в	

системе общения.	1
Указаны особенности нервной системы и тип темперамента.	1
Перечислены наиболее доминирующие черты характера.	1
Описаны особенности когнитивных процессов (восприятия, внимания, памяти, мышления, воображения).	1
Указан преобладающий локус контроля.	1
Описана эмоциональная сфера: доминирующие эмоции и настроения, представленность моральных, интеллектуальных, эстетических, практических чувств.	1
Описана реакция на аффекты, стрессы.	1
Указаны особенности межличностных отношений: степень включенности и зависимости от различных групп.	1
Отмечены особенности стиля общения (по В. Сатир).	1
В выводе (завершении) указаны существующие психологические проблемы.	1
Предложены варианты решения выявленных проблем, рекомендации для совершенствования и саморазвития личности, оптимизации, деятельности и поведения.	1
Описан дальнейший прогноз (развитие событий за рамками кинофильма).	1
Работа характеризуется речевой связностью и последовательностью изложения.	1
Отсутствие орфографических, пунктуационных, речевых, стилистических ошибок нет (или 1 негрубая ошибка).	1
Описаны индивидуальные качества (анатомио-физические свойства): возраст, пол, телосложение (например: атлетичное, хрупкое, тучное).	1
Указано состояние здоровья (или указано, что информации нет).	1
Указан семейный статус.	1
Указаны социально-общественные роли.	1
Указан профессиональный статус.	1
Дана краткая биография или описаны значимые события в жизни героя.	1
Описаны особенности мимики, жестикуляции, темпо-интонационных особенностей речи.	1
Описаны особенности мимики, жестикуляции, темпо-интонационных особенностей речи.	1
Описаны особенности развития специальных способностей.	1
Указаны доминирующие потребности, мотивы, интересы.	1
Указано наиболее часто реализуемую позицию по Э. Бэрну (Родитель, Взрослый, Ребенок).	1
Отдельно выделены особенности лексики и произношения.	1

Статусно-ролевые отношения. Структура группы.

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
-----------------------	-------

Разработаны практические мероприятия по реализации принятого решения (за каждую ситуацию - 2 балла)	6
Представлено целостное представление о ситуации (за каждую ситуацию - 2 балла).	6
Сформулированы критерии проверки правильности решения и возможные альтернативы решения (за каждую ситуацию - 2 балла).	6
Зафиксированы все факты, связанные с основной проблемой (за каждую ситуацию - 2 балла).	6
Выявлена наиболее значимая в данной ситуации информация: определена суть ситуации; выделена основная проблема и соподчиненные ей проблемы (второстепенные) (за каждую ситуацию - 2 балла).	6

Способы и приемы разрешения конфликтов

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **17**

Показатели оценивания	Баллы
Знает, какие профессиональные психологические знания и навыки имеют специалисты сферы сервиса	6
Знает эффективные психологические установки коммуникации	6
Умеет дифференцировать психические явления (психические процессы, состояния свойства)	6
Знает, какими методами нельзя пользоваться при работе с клиентами	3
Знает, к какому типу профессии относится профессиональная деятельность	3
Знает, что включает в себя психология	2
Знает способы ухода от конфликта с клиентом	2
Знает содержание психологической компетентности	2
Знает объективные факторы, оказывающие негативное влияние на психическое здоровье человека	2
Обнаруживает соблюденные профессиональные принципы в ситуации	1
Обнаруживает нарушенные профессиональные принципы в ситуации	1
Знает способы преодоления конфликта	1
Умеет оценивать исход конфликта	1
Умеет прогнозировать развитие конфликта	1
Владеет навыком построения графика взаимодействия участников конфликтной ситуации	1
Умеет выделять субъектов конфликта	1
Умеет определять источник конфликта и его вид	1